

IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN OBJEK PAJAK SISIMOP (Studi Di Kantor UPT Dispenda Provinsi Riau Kota Bagan Siapi-api Tahun 2015)

By : Fery Putra Pratama
(feryputra-pratama@ymail.com)

Supervisor: **Dr.Khairul Anwar,M.si**

Library of Riau University

Department of Government
Faculty of Social Science and Political Science
University of Riau

Campus Bina Widya Jl. H.R Soebrantas Km 12.5 Simp. New Pekanbaru
Phone Fax 0761-63277

ABSTRACT

This study aims to determine the management of information management systems subject to tax in order to increase local tax revenue Riau Technical Implementation Unit Revenue Chart Siapi-fire Revenue Service Riau Province. The underlying doing this study is the management of information management systems subject to tax at the Technical Implementation Unit Revenue Chart Siapi-fire Revenue Service of Riau province has not done service-based e-systems such as e-SPT, e-Filing, e-Billing and e -Registration. The impact is the number of potential tax objects are not recorded, than the level of awareness and taxpayer compliance is also low.

This study uses the theory of the policy with a focus on the implementation of policies for the implementation of a management information system to tax is part of the implementation of the policy of the Act No. 28 Year 2009 on Regional Taxes and Riau Provincial Regulation No. 08 Year 2011 on Regional Taxes. This study was conducted with a qualitative approach and descriptive data analysis.

The results of this study indicate that the implementation of information management systems subject to tax on income UPT-fire Bagan Siapi faced with external problems that lack of trust and public awareness of the tax. In addition, the quality of human resources and management information systems to tax is still done manually is also a problem in the implementation of management information system to tax in order to increase the reception area of a sector of local taxes.

Keywords: Tax, Tax Object Management Information Systems, Management, Local Taxes.

I. Pendahuluan

Konsep modernisasi administrasi perpajakan pada prinsipnya adalah merupakan perubahan pada sistem administrasi perpajakan yang dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai organisasi sehingga dapat menjadikan Dinas Pendapatan menjadi suatu institusi yang profesional dengan citra yang

baik di masyarakat. Menurut Rahayu dan Lingga (dalam Fasmi dan Misra, 2012:4), program reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi yang dirancang berdasarkan fungsi, tidak lagi menurut seksi-seksi berdasarkan jenis pajak,

perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *account representative* dan *compliant center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak. Berkaitan dengan hal itu, untuk wilayah kerja UPT Pendapatan Kota Bagan Siapi-api, peningkatan penerimaan pajak dan retribusi daerah adalah

tanggungjawab melekat yang mesti dilakukan oleh UPT Pendapatan dengan tetap mengacu pada mekanisme Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak. Berikut realisasi penerimaan daerah di wilayah kerja UPT Pendapatan Kota Bagan Siapi-api;

Tabel 1.2. Realisasi Penerimaan Pendapatan Daerah UPT Pendapatan Kota Bagan Siapi-api

No	Jenis Pungutan	Rp (M) /Tahun				Ket
		2011	2012	2013	2014	
1	Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	4,826	5,465	5,568	6,290	
2	BBN KB	14,253	10,673	6,864	6,390	
3	Pajak Air	0,003	0,093	0,066	0,075	
4	Sumbangan Pihak Ketiga	0,194	0,156	0,109	0,101	

Sumber: UPT Pendapatan Kota Bagan Siapiapi Tahun 2015

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa penerimaan pajak daerah mengalami fluktuasi (naik-turun), namun penurunan signifikan terjadi pada penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Sedangkan pada Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) cenderung mengalami peningkatan. Demikian halnya dengan pajak air dan sumbangan pihak ketiga. Menurut Kepala Seksi UPT Pendapatan Kota Bagan Siapi-api hal ini disebabkan oleh banyak faktor, namun yang paling berpengaruh karena sistem informasi manajemen objek pajak yang belum menerapkan sistem administrasi perpajakan modern dengan pelayanan yang berbasis *e-system* seperti *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Billing*, dan *e-Registration* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif yang ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas dan pelaksanaan *good governance*.

Selanjutnya berdasarkan observasi yang dilakukan di lapangan untuk mengetahui fenomena-fenomena yang berkaitan dengan penerapan Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak. Secara objektif fenomena yang ditemukan adalah;

- 1) Ada beberapa diantara para aktor pelaku pengelola pajak daerah di UPT Pendapatan Kota Bagan Siapi-api yang kurang

memahami sistem informasi manajemen objek pajak;

- 2) Wajib pajak kurang partisipatif karena berbagai kendala seperti waktu, tenaga dan ketidaknyamanan pelayanan perpajakan di UPT Pendapatan Kota Bagan;
- 3) Implementasi sistem informasi manajemen objek pajak tersebut mungkin sudah ditingkatkan dari segi teknologi dan sumber daya oleh Pemerintah Provinsi Riau, namun apakah memang sudah memberikan dampak positif terhadap peningkatan informasi perpajakan, jumlah objek pajak, dan informasi yang jelas dan valid yang berkaitan dengan kegiatan-kegiatan pengelolaan perpajakan daerah;
- 4) Sistem informasi manajemen objek pajak yang diterapkan nyatanya belum mendorong kesadaran wajib pajak serta mempermudah mekanisme pembayaran pajak dan pengurusan pendaftaran objek pajak baru;

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mengambil judul **“Implementasi Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak Dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah Provinsi Riau (Studi Pada UPT Pendapatan Kota Bagan Siapi-api Dinas Pendapatan Provinsi Riau Tahun 2015).”**

II. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka pertanyaan penelitian ini adalah;

- 1) Apakah konteks/lingkup sosial, ekonomi dan politik mendukung pelaksanaan sistem informasi manajemen objek pajak di UPT Pendapatan Kota Bagan Siapi-API Dinas Pendapatan Provinsi Riau?
- 2) Apakah konten kebijakan (lingkungan dan sumber daya) mendukung pelaksanaan sistem informasi manajemen objek pajak di UPT Pendapatan Kota Bagan Siapi-API Dinas Pendapatan Provinsi Riau?

III. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk;

- a) Mengetahui apakah lingkungan organisasi mendukung pelaksanaan sistem informasi manajemen objek pajak dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak daerah di UPT UPT Pendapatan Kota Bagan Siapi-API Dinas Pendapatan Provinsi Riau.
- b) Mengetahui apakah ketersediaan sumber daya dan dukungan publik mendukung pelaksanaan sistem informasi manajemen objek pajak dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak daerah di UPT UPT Pendapatan Kota Bagan Siapi-API Dinas Pendapatan Provinsi Riau.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai;

- a) Bahan informasi akademik untuk studi-studi terkait tentang implementasi kebijakan maupun tinjauan terhadap program seperti dalam kajian ini.
- b) Bahan acuan evaluasi kebijakan pemerintah secara praktis mengenai pendataan pajak serta informasi mengenai pelaksanaan pajak di daerah.

IV. Kerangka Teori

Studi ini dapat dikategorikan sebagai studi kebijakan yang menekankan pada aspek implementasi kebijakan publik. Hal ini penulis kemukakan untuk membatasi lingkup

penelitian serta mempermudah dalam pengkajian teori yang akan digunakan. Oleh karena kajian ini merupakan kajian implementasi kebijakan publik.

Dalam pelaksanaan/implementasi suatu program pemerintah kiranya harus ada suatu kebijakan yang tegas dan jelas, agar suatu program tersebut dapat berhasil sesuai dengan yang direncanakan atau ditetapkan sebelumnya. Dalam hal ini berbagai gagasan dikemukakan oleh Merilee S. Grindle tentang implementasi yang dimulai dari kebijakan ke program lalu ke hasil yang ingin di capai.

Merilee Grindle juga menyatakan bahwa hasil analisis implementasi tentang program tertentu menyiratkan adanya penilaian terhadap kemampuan pelaksana yang harus dimiliki oleh pelaksana, minat dan strategi yang mereka gunakan untuk mencapainya serta karakteristik dari penguasa yang mereka jalin dalam bentuk hubungan. Hal ini dapat menyediakan adanya peluang untuk penilaian yang potensial dalam rangka mencapai tujuan kebijakan dan tujuan suatu program.

Dalam pencapaian tujuan seringkali terjadi konflik langsung antara satu dengan yang lainnya. Biasanya konflik ini meliputi siapa mendapat apa, strategi apa yang ditetapkan, sumber daya serta kekuatan antar aktor. Analisa dari sebuah implementasi mampu menilai secara langsung kekuasaan kapabilitas dari aktor-aktor.

Pencapaian tujuan-tujuan para penguasa atau pejabat pemerintah menghadapi dua (2) masalah yang saling berkaitan dengan program lingkungan dan program administrasi. Pertama, penguasa atau pejabat pemerintah menetapkan masalah yang didorong untuk diatasi yang pada akhirnya berdampak pada kebijakan. kedua, pencapaian sebuah kebijakan dan tujuan program dengan kondisi khusus harus mampu ditanggapi dengan baik. Idealnya, institusi publik seperti birokrasi harus mampu menanggapi semua masukan guna tercapainya sebuah keuntungan. Dan masalah dari pembuat kebijakan administrasi adalah bagaimana menjamin tercapainya jumlah yang diharapkan, bagaimana memberikan *fleksibilitas*, bagaimana memberikan dukungan dan *feedback* ketika pada saat bersamaan dengan

pengontrolan terhadap tujuan-tujuan negara. Hal ini tentu sulit dan membutuhkan aktor-aktor negara yang sungguh-sungguh berkapasitas, kemudian seorang yang memiliki keahlian pada seni berpolitik dan harus cepat mengerti kondisi-kondisi yang nyata dalam perpolitikan.

Berhubungan dengan politik dan juga implementasi maka Merilee Grindle menyatakan bahwa proses implementasi merupakan arena utama dimana setiap individu dan kelompok dapat mewarnai adanya konflik kepentingan dan bersaing untuk mengakses sumber-sumber yang ada. Hal ini merupakan prinsip dasar adanya hubungan atau interaksi antara pemerintah dengan warga masyarakat, dan antara pejabat publik dengan konstituen mereka. Maka dengan begitu, hasil dari persaingan dan interaksi ini dapat menentukan, baik isi maupun dampak dari program-program yang ditetapkan oleh para elit pemerintah dan tentunya akan mempengaruhi perkembangan di suatu negara.

Implementasi pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu

langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan public tersebut. Lebih lanjut Merilee Grindle menyatakan bahwa ada faktor yang harus diperhatikan dalam mengimplementasikan kebijakan adalah aspek isi dari kebijakan itu sendiri (*content of policy*) yang akan memberikan pengaruh terhadap lingkungan sosial, ekonomi dan politik serta dari aspek konteks atau lingkungan implementasi (*context of implementation*) yang dilakukan.

Maka untuk memudahkan peneliti dalam kefokusannya menganalisis masalah, maka peneliti mengambil model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Merilee S. Grindle. Alasan memilih model ini karena dinilai cocok dalam menggambarkan cara-cara institusi atau lembaga dalam mengimplementasikan kebijakan Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak yang diatur dalam Keputusan Direktorat Jendral Pajak Nomor KEP-533/PJ/2000 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pendaftaran, Pendataan dan Penilaian Objek dan Subjek Pajak (Keputusan ini khusus untuk PBB, namun mendorong pemerintah daerah menerapkan sistem yang serupa)

Tabel 1.4
Penjabaran Teori Merilee S. Grindle

Teori	Variabel	Ruang Lingkup
Merilee S. Grindle	<p>Ada dua (2) variabel yaitu :</p> <p>1) Isi kebijakan (<i>content of policy</i>), yang mana ditekankan pada isi Perda itu sendiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> Kepentingan kelompok sasaran Tipe manfaat Derajat perubahan yang diinginkan Letak pengambilan keputusan Pelaksanaan program Sumber daya yang dilibatkan <p>2) Konteks/lingkungan implementasi (<i>context of implementation</i>), yang mana lebih difokuskan pada lingkungan sosial, ekonomi dan politik dan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> Kekuasaan, kepentingan dan strategi aktor yang terlibat Karakteristik lembaga dan penguasa Kepatuhan dan daya tanggap 	<p>Masyarakat wajib pajak/target groups</p> <p>Masyarakat wajib pajak/target groups</p> <p>Masyarakat wajib pajak/target groups</p> <p>Pemerintah daerah dan policy makers</p> <p>Pemerintah daerah dan policy makers</p> <p>Policy makers policy makers</p> <p>Policy makers</p> <p>Policy makers dan pemerintah daerah</p> <p>Target groups</p> <p>Masyarakat wajib pajak</p>

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2016

Dari tabel Grindle di atas, dimana variabel isi kebijakan (*content of policy*) terdiri dari : (1) sejauh mana kepentingan kelompok sasaran atau *target groups* termuat dalam isi kebijakan; (2) jenis manfaat yang diterima oleh *target groups*; (3) sejauhmana perubahan

yang diinginkan dari sebuah kebijakan. Suatu program yang bertujuan merubah sikap dan perilaku kelompok sasaran relatif lebih sulit diimplementasikan daripada program yang sekedar memberikan bantuan kredit atau bantuan kepada kelompok masyarakat miskin; (4) apakah letak sebuah program sudah tepat;

(5) apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementornya dengan rinci; (6) apakah sebuah program didukung oleh sumberdaya yang memadai. Dan variabel dari konteks/lingkungan implementasi (*context of implementation*) mencakup: (1) seberapa besar kekuasaan, kepentingan, dan strategi yang dimiliki oleh para aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan; (2) karakteristik institusi dan rejim berkuasa; (3) tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran

V. Definisi Konsep

Agar tidak timbul salah pengertian tentang judul penelitian ini, maka penulis memberikan batasan-batasan tentang judul dimaksud yakni sebagai berikut:

- a) Kebijakan ialah suatu tindakan yang mengarah pada keputusan menentukan tujuan tertentu yang dilakukan oleh seorang aktor (pemimpin) atau beberapa aktor (para pemimpin) berkenaan dengan suatu masalah. Pengambilan keputusan dapat diartikan sebagai pemilihan alternatif terbaik dari beberapa pilihan alternatif yang tersedia.
- b) Pajak daerah yang selanjutnya disebut Pajak, adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh Orang Pribadi atau Badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.
- c) Wajib Pajak adalah orang pribadi atau Badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan perpajakan daerah.
- d) Pengelolaan sistem administrasi perpajakan dimaksudkan untuk menciptakan suatu basis data yang akurat dan *up to date* dengan mengintegrasikan semua aktivitas administrasi pajak ke dalam satu wadah, sehingga pelaksanaannya dapat lebih seragam, sederhana, cepat, dan efisien. Dengan

demikian diharapkan akan dapat tercipta: pengenaan pajak yang lebih adil dan merata, peningkatan realisasi potensi/pokok ketetapan, peningkatan tertib administrasi, dan peningkatan penerimaan pajak daerah, serta dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada WP.

- e) Sistem dan prosedur administrasi pajak daerah mengatur tata cara urutan pelaksanaan pekerjaan administrasi perpajakan, dalam suatu proses yang berkesinambungan dalam suatu fungsi, untuk menghasilkan masukan bagi pelaksanaan kegiatan pada fungsi lain.

VI. Metode Penelitian

Dalam studi penelitian, penggunaan metodologi merupakan suatu langkah yang harus ditempuh, agar hasil-hasil yang sudah terseleksi dapat terjawab secara valid, reliabel dan obyektif, dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan, sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam bidang organisasi publik.

Agar dalam penelitian terjamin tingkat validitasnya, maka pemilihan metode penelitian harus didasarkan pada realitas yang menjadi objek. Mengacu pada pendapat Moh. Nazir, penelitian ini menggunakan metode penelitian **Deskriptif**, dimana metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa di masa sekarang. Penggunaan metode penelitian deskriptif ini berupa studi kasus dengan analisis kualitatif. Tujuan dari penelitian deskripsi adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Mohammad Nazir, 1988).

a). Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kota Bagan Siapiapi. Adapun alasan pemilihan lokasi pada

UPT Pendapatan Kota Bagan Siapiapi Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau dikarenakan pada UPT ini terdapat banyak persoalan baik dalam pendataan, verifikasi, pengawasan bahkan penerapan sanksi pajak. Akibat dari seluruh proses administrasi yang kurang berjalan itu, banyak objek pajak dan wajib pajak yang tidak terdata dan tidak taat pajak.

b). Jenis Data

Jenis data yang dibutuhkan dan disajikan dalam studi ini dikelompokkan dalam dua jenis yaitu;

a. Jenis Data Primer

Data primer yang dibutuhkan dan disajikan dalam studi ini diperoleh langsung dalam kegiatan penelitian lapangan seperti hasil wawancara dengan informan penelitian dan hasil temuan ketika observasi lapangan.

b. Jenis Data Sekunder

Data sekunder yang dibutuhkan dan disajikan dalam studi ini adalah data tentang jumlah objek pajak, wajib pajak, data Deskripsi Umum UPT Pendapatan Kota Bagan Siapiapi, dan data-data dokumenter terkait dengan masalah dalam penelitian ini.

c). Sumber Data

a. Informan Penelitian

Adapun informan penelitian ini antara lain;

- 1) Kepala UPT Pendapatan Kota Bagan Siapiapi Dinas Pendapatan Provinsi Riau
- 2) Kepala Sub Bagian TU
- 3) Kepala Seksi Penerimaan
- 4) Kepala Seksi Penagihan dan Penuntutan
- 5) Wajib Pajak

b. Laporan Penelitian Sebelumnya

d). Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer dan sekunder yang berasal dari kepustakaan, dokumen-dokumen instansi pemerintah dan observasi lapangan, dengan tehnik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Penelitian lapangan (*field research*), dilakukan dengan mendatangi langsung objek penelitian untuk mendapatkan data primer dan skunder.

- b. Wawancara, dilakukan dengan berbagai pihak secara mendalam yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang terdapat di dalam penyusunan penelitian ini.

e. Teknik Analisis Data

Sesuai dengan metode penelitian dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, maka untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan dari lapangan, teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif.

VII. Gambaran Umum Kota Bagan Siapiapi

a) Sejarah Kota Bagan Siapiapi

Bagansiapiapi (juga dikenal sebagai Bagan atau Baganapi) adalah ibu kota Kabupaten Rokan Hilir, Provinsi Riau, Indonesia. Kota ini terletak di muara Sungai Rokan, di pesisir paling utara Rokan Hilir, dan merupakan tempat yang sangat strategis. Bagansiapiapi dapat ditempuh dari segala arah, baik darat maupun laut. Bagansiapiapi saat ini adalah ibu kota Kabupaten Rokan Hilir. Selain itu, Bagansiapiapi juga adalah ibu kota Kecamatan Bangko.

Terdapat beberapa istilah/nama untuk kota yang satu ini : Awalnya para leluhur menyebut nama kota ini adalah : Bagan-Api, kemudian direvisi menjadi Bagan-Siapi-api dan terakhir menjadi Bagan siapiapi. Dalam keseharian orang menyebutnya kota Bagan.

Bagansiapiapi sebuah kota eksotis yang pernah terkenal di dunia karena hasil laut yang berlimpah hingga menjadi peringkat ke-2 terbesar penghasil ikan dunia setelah Norwegia. Tidak heran bila bank sebesar Bank Rakyat Indonesia mendirikan cabang ke-2 Indonesia di kota Bagansiapiapi karena arus perdagangan yang saat itu sangat aktif. Secara kebetulan, karena kedatangan oleh para pendatang Tionghoa yang memulai kehidupan bisnis kelautan di Bagansiapiapi dan kemudian berkembang hingga mendirikan pabrik karet alam, tidaklah heran bila di kota yang kecil ini

berkembang sebuah komunitas Tionghoa yang budayanya begitu kuat. Kekuatan budaya inilah yang saat ini menjadikan kota Bagansiapiapi semakin unik di Indonesia, sehingga beberapa pihak mulai menggarap sektor pariwisata Bagansiapiapi dari sisi budaya Tionghoa dan keindahan alam.

Sejak tahun 1990, transportasi darat mulai mendapat perhatian serius dari pemerintah daerah setempat terlebih sejak Bagansiapiapi menjadi ibu kota kabupaten Rokan Hilir yang baru terbentuk, transportasi darat semakin baik dan aman. Kalau dulu Bagansiapiapi hanya bisa ditempuh dengan jalan laut kini orang lebih memilih jalan darat selain lebih nyaman juga lebih cepat.

Di Bagansiapiapi dikenal suatu ritual dari masyarakat Tionghoa yang sangat terkenal, yaitu ritual Bakar Tongkang atau GoCapLak, di mana ritual tersebut diadakan setiap penanggalan Imlek bulan kelima (Go) tanggal ke-16 (CapLak) setiap tahunnya. Ritual tersebut mampu menyedot puluhan ribu wisatawan baik domestik maupun manca negara. Pemda Kabupaten Rokan Hilir saat ini gencar mempromosikan potensi wisata tersebut. Penduduknya berjumlah 31.930 jiwa (2003).

Kejayaan Bagansiapiapi setidaknya telah dimulai sejak tahun 1886, ketika gelombang orang Tiongkok (sekarang Republik Rakyat Cina) mendarat di daerah ini karena jumlah ikan yang luar biasa banyak. Masa kejayaan Bagansiapiapi dicapai pada zaman pemerintahan Hindia Belanda, tepatnya tahun 1930. Saat itu, pelabuhan Bagansiapiapi yang menghadap langsung ke Selat Malaka menghasilkan ikan sebanyak 300.000 ton per tahun. Namun kejayaan ini tidak bertahan hingga masa kini, setelah mulai meredupnya hasil perikanan sejak tahun 1970-an.

VIII. Hasil Penelitian dan Pembahasan

a). Konteks Sosial, Ekonomi dan Politik Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak di UPT Pendapatan Kota Bagan Siapi-api

Hakikat keberadaan sistem informasi manajemen objek pajak tersebut di atas merupakan tindak lanjut pelaksanaan yuridis sebagaimana yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi. Sehubungan dengan terjadinya dinamika peraturan kebijakan di bidang perpajakan daerah, tentu diperlukan upaya yang serius bagi pemerintah daerah untuk melakukan penyesuaian terhadap berbagai macam pajak daerah dan retribusi daerah sesuai dengan kategori jenisnya guna menghindari adanya tumpang tindih yang berakibat dapat dibatalkannya perda tentang pajak daerah dan retribusi daerah serta sistem pengadministrasian pajak daerah.

Sejak pelaksanaan otonomi daerah, peningkatan PAD selalu menjadi pembahasan penting termasuk bagaimana strategi peningkatannya. Hal ini mengingat bahwa kemandirian daerah menjadi tuntutan utama sejak diberlakukannya otonomi daerah tahun 2001. Belum adanya perubahan yang signifikan terhadap peningkatan PAD sampai saat ini (khususnya pajak daerah dan retribusi daerah) disebabkan antara lain oleh ketidakmampuan daerah dalam membuat strategi koleksi dan memetakan potensi pajak dan retribusi daerah. Teknik yang digunakan untuk mengukur potensi seringkali tidak realistis yakni hanya didasarkan pada keinginan untuk senantiasa menaikkan pajak dan retribusi daerah, itupun dengan estimasi yang seringkali tidak akurat tanpa melihat aspek lain yang mempengaruhi keputusan tersebut.

Dalam pengelolaan PAD, ada banyak faktor yang menjadi penghambat, sehingga potensi penerimaan yang ditemukan atau yang diperoleh sulit untuk direalisasikan. Permasalahan dalam proses pengelolaan penerimaan PAD untuk setiap jenis penerimaan terdapat perbedaan cara penanganan atau pengelolaannya. Secara umum kendala dalam merealisasikan potensi antara lain adalah (Sony.,et all, 2006):

- a. Perangkat hukum di daerah, terutama keberadaan perda yang ada masih didasarkan pada UU yang lama, sehingga

potensi penerimaan yang ditemukan atau yang diperoleh sulit untuk direalisasikan.

- b. Belum konsisten para penegak hukum administrasi kalangan birokrat pemda dalam memberikan sanksi terhadap subjek hukum yang melalaikan kewajiban wajib pajak dan retribusi dalam membayar pajak daerah dan retribusi daerah. Petugas lebih cenderung menggunakan pendekatan persuasif dan toleransi dalam melakukan penegakan hukum.
- c. Kelemahan di lingkungan aparatur pemerintah daerah, baik pejabat yang mengambil keputusan penetapan pajak dan retribusi, maupun pelaksana lapangan dalam melakukan identifikasi terhadap jenis kegiatan atau usaha yang wajib dikenakan pajak atau retribusi daerah serta minimnya ketersediaan data base potensi objek pajak dan retribusi daerah.
- d. Kurangnya informasi dan sosialisasi terhadap dinamika kebijakan pajak daerah dan retribusi daerah yang dapat menimbulkan kurang kepedulian dari warga masyarakat untuk segera membayar pajak dan retribusi daerah tatkala mendekati jatuh tempo.
- e. Masih lemahnya pengawasan termasuk intrumennya, sehingga menimbulkan tidak optimalnya pencapaian realisasi sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Faktor yang amat penting dan mempengaruhi daerah dalam menetapkan target pendapatan pajak daerah dan retribusi daerah adalah situasi dan kondisi perekonomian dan politik yang kondusif. Hal ini menjadi penting artinya karena kedua hal ini dapat dikatakan sebagai dua sisi mata uang dan dapat menentukan hitam-putihnya realisasi penerimaan. Kegiatan ekonomi yang melaju pesat dengan ditopang oleh kestabilan kondisi sosial politik daerah yang menentukan akan memberikan peluang bagi daerah untuk mengoptimalkan pencapaian target yang didukung oleh kemampuan dan kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak daerah dan retribusi daerah.

Peraturan daerah yang dianggap bermasalah kebanyakan disebabkan oleh keinginan masing-masing daerah untuk mendongkrak PAD. Perda tersebut bermasalah karena disebabkan oleh faktor kapasitas finansial yang kecil untuk membiayai 11 kewenangan wajib sebagaimana tertuang dalam undang-undang Pemerintahan Daerah. Karena keterbatasan fiskal tersebut maka dibuatlah Perda yang bisa mendongkrak PAD melalui berbagai pungutan. Hal ini memang dimungkinkan karena Undang-undang pajak dan retribusi daerah memberikan peluang kepada Pemda untuk berkreasi dalam membuat perda pajak dan retribusi daerah. Namun sebetulnya perda tersebut hanya efektif untuk jangka pendek.

Beberapa pola dan strategi yang bisa dilakukan dalam meningkatkan PAD terutama terhadap pajak dan retribusi daerah adalah:

- a. Penyederhanaan sistem dan prosedur pajak dan retribusi daerah
 - 1) Harus ada pelayanan prima, dalam artian waktu dan tempat harus jelas serta sikap yang ramah dari petugas pajak itu sendiri. Untuk tahap awal bisa dibentuk seperti KP2T untuk pajak dan retribusi daerah, dimana masyarakat hanya pergi ke satu tempat untuk melakukan pembayaran.
 - 2) Karena sistem tersebut belum efektif maka pemerintah daerah dapat melakukan sistem jemput bola dimana pajak tersebut langsung dijemput oleh petugas pajak.
- b. Peningkatan pengawasan terhadap penerimaan pajak baik terhadap wajib pajak maupun petugas pajak. Untuk wajib pajak harus ada kontrol dari pemerintah daerah terhadap nota penjualan. Sedangkan untuk petugas harus ada peningkatan WASKAT (pengawasan melekat) dari atasan kepada bawahan. Bagi retribusi yang instansinya menggunakan karcis dilakukan dengan cara *stop opname* karcis agar jelas antara penerimaan dan pengeluaran pada akhir tahun.

- c. Membenahi peraturan-peraturan daerah terkait dengan berbagai jenis pungutan pajak maupun retribusi.
- d. Perlu meminta masukan yang kepada masyarakat dalam pembuatan peraturan daerah khususnya pajak daerah dan retribusi daerah agar masyarakat tidak terbebani.
- e. Peningkatan SDM, dalam hal ini bisa berupa pemberian pelatihan bagi petugas pajak (pembinaan tersebut dilakukan oleh atasan).

Secara teoritis, sebetulnya kemampuan keuangan daerah dapat ditingkatkan dengan intensifikasi dan atau ekstensifikasi. Ekstensifikasi dimaksudkan disini berupa upaya perluasan pungutan, tapi harus dilakukan secara hati-hati dengan mempertimbangkan ekonomi nasional. Upaya intensifikasi adalah upaya meningkatkan kemandirian penerimaan daerah dengan meningkatkan kinerja pajak dan retribusi daerah yang ada. Upaya ini menuntut kemampuan daerah untuk dapat mengidentifikasi secara sah potensi penerimaan daerah dan kemudian mampu memungutnya dengan berdasar asas manfaat dan asas keadilan.

Lebih lanjut untuk mencapai hal tersebut berbagai sumberdaya (*software* dan *hardware*) yang digunakan untuk memungut dan strategi pemungutan perlu segera disiapkan. Dalam jangka pendek, kegiatan yang paling mudah dan dapat segera dilakukan adalah melakukan intensifikasi terhadap objek atau sumber pendapatan daerah yang sudah ada melalui penghitungan potensi dengan penyusunan sistem informasi basis data potensi. Dengan melakukan efektifitas dan efisiensi sumber atau obyek pendapatan daerah, maka akan meningkatkan produktivitas PAD tanpa harus melakukan perluasan sumber atau obyek pendapatan baru yang memerlukan studi, proses dan waktu yang panjang. Estimasi potensi melalui penyusunan basis data yang dibentuk dan disusun dari variabel-variabel yang merefleksikan masing-masing jenis penerimaan (pajak, retribusi dan penerimaan

lain-lain) sehingga dapat menggambarkan kondisi potensi dari suatu jenis penerimaan.

Melalui program penyusunan database potensi diharapkan dapat menciptakan suatu sistem informasi pendapatan daerah yang dapat secara akurat memberikan gambaran menyeluruh mengenai data potensi pajak daerah, retribusi daerah, maupun pungutan-pungutan lainnya sehingga dapat diketahui berapa besar potensi pendapatan yang dapat digali dan dikembangkan serta dikelola secara profesional. Dalam setiap kebijakan yang dihasilkan, para dewan harus mempertimbangkan unsur kelayakan dan kemudahan jenis pungutan serta dapat menjamin keadilan baik secara vertikal maupun horizontal. Kelayakan pungutan terjadi jika biaya koleksi jauh lebih kecil dari penerimaan pajak. Secara teori biaya koleksi meliputi biaya administrasi, biaya kepatuhan (*compliance*), dan biaya ekonomi.

Keadilan pungutan terjadi jika pungutan telah memperhatikan asas manfaat dan asas kemampuan membayar dari wajib pajak. Upaya kelayakan dan keadilan ini diwujudkan dalam bentuk penentuan tingkat pajak dan tarif retribusi. Dewan juga dapat berpartisipasi terhadap mekanisme sistem dan prosedur koleksi terutama pada pengawasan. Dalam kaitannya dengan hal ini, dewan dapat mengawasi potensi dan kemungkinan kebocoran oleh petugas pungut. Dalam hal penentuan potensi, dewan dapat terlibat untuk melihat dan memperkirakan secara langsung masing-masing potensi objek pajak atau retribusi. Jika dewan benar-benar mampu menjalankan fungsinya secara baik dalam kebijakannya dalam rangka untuk optimalisasi daerah serta benar-benar pengawasannya, maka optimalisasi PAD akan benar-benar terwujud.

b) Konten Dukungan Lingkungan dan Sumber Daya di UPT Pendapatan Kota Bagan Siapi-api

1. Pengaruh Lingkungan Kebijakan di UPT Pendapatan Kota Bagan Siapi-api

Ketersediaan kemampuan keuangan daerah dipandang perlu untuk ditingkatkan dengan melakukan berbagai upaya, salah satunya adalah memaksimalkan penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui Pajak Daerah dan Retribusi Daerah agar ketergantungan pembiayaan daerah tidak semata-mata mengharapakan sepenuhnya Dana Bagi Hasil (DBH) dari Pemerintah Pusat.

Sejalan dengan hal itu, Pemerintah Provinsi Riau juga telah menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 08 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah sebagai payung hukum pemungutan pajak daerah di Provinsi Riau. Dengan diterbitkannya regulasi itu maka instansi terkait (Dinas Pendapatan Daerah) didorong untuk bekerja semaksimal mungkin memetakan, mendata dan memungut pajak daerah sebagaimana kewenangan yang diberikan.

Seiring dengan perkembangan waktu serta diikuti oleh perkembangan teknologi yang bermuara kepada lahirnya era transparansi dan keterbukaan baik di sektor pemerintah maupun di sektor swasta yang berdampak terhadap munculnya berbagai pemikiran terhadap berbagai isu yang ada di pemerintahan maupun terhadap personal aparatur pemerintah itu sendiri mengenai reformasi birokrasi dan dalam konteks studi ini yaitu reformasi sistem perpajakan.

Secara umum UPT Pendapatan Kota Bahan - Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau dalam menjalankan tugas dan fungsinya masih mengalami berbagai permasalahan terutama baik yang datang dari eksternal diantaranya sebagai berikut :

1. Krisis kepercayaan masyarakat terhadap petugas pengelola pajak.
2. Rendahnya tingkat kesadaran masyarakat dalam membayar Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Terhadap dua (dua) persoalan tersebut di atas Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau khususnya UPT Pendapatan Kota Bagan Siapi-api pada prinsipnya berupaya untuk mencari solusi dengan melakukan langkah-langkah positif untuk merubah paradigma

yang ada di tengah-tengah masyarakat terhadap persepsi negatif yang telah tertanam oleh kesalahan di masa lalu dengan merubah kepada paradigma yang positif tentang pengelolaan sistem perpajakan daerah (Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak).

Kesan kesewenang-wenangan aparat pajak dalam melayani masyarakat maupun wajib pajak memang terlihat masih belumlah hilang. Kesan kesewenangan ini terlihat bisa saja terjadi karena banyak hal, seperti: birokrasi yang masih tidak teratur, masih kentalnya perasaan sebagai pegawai negeri sipil (PNS) yang merasa dilayani bukan melayani, mendengar kantor pajak saja masyarakat merasa “ketakutan”, masyarakat mau bayar pajak untuk ke kas Negara saja susah bagaimana dengan hal lainnya, dan tentunya kesan kesewenangan aparat pajak.

Menanggapi temuan penelitian itu, Kepala UPT Pendapatan Kota Bagan dalam wawancara penelitian mengungkapkan bahwa Pemerintah Provinsi Riau telah melakukan hal-hal sebagai berikut dalam rangka optimalisasi penerimaan daerah:

- a) Mendorong masyarakat untuk patuh terhadap ketentuan perpajakan dengan membuat biaya kepatuhan (*compliance cost*) dan biaya pelayanan semurah mungkin.
- b) Mendorong masyarakat untuk *trust* kepada Pemerintah Daerah yang dikembalikan ke dalam bentuk belanja pelayanan public.
- c) Melaksanakan sosialisasi, edukasi dan advokasi untuk mendorong kesadaran dan kemauan masyarakat untuk mematuhi ketentuan perpajakan daerah.

Selain itu, banyak terdapat kendala-kendala yang dialami oleh aparat pajak sehingga tidak dapat memberikan pelayanan yang prima kepada wajib pajak, misalnya:

- a. Kurangnya komitmen dari aparatur pelayanan
- b. Kurangnya pemahaman tentang manajemen kualitas
- c. Ketidakmampuan merubah Kultur & Perilaku
- d. kurang akuratnya perencanaan kualitas

- e. Kurang efektifnya program pengembangan SDM
- f. Sistem dan Struktur kelembagaan tidak kondusif
- g. Keterbatasan sumber-sumber
- h. Lemahnya sistem insentif (terutama non finansial)
- i. Penerapan sistem manajemen kualitas belum efektif
- j. Berorientasi jangka pendek
- k. Sistem informasi kinerja pelayanan belum dikembangkan
- l. Lemahnya integritas aparatur
- m. Berorientasi mempertahankan status quo

2. Konten Sumber Daya Dalam Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak di UPT Pendapatan Kota Bagan Siapi-api

a) Sumber Daya Waktu dan Sumber Daya Manusia

Masih rendahnya Pemahaman Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau khususnya pada UPT Pendapatan Kota Bagan Siapi-api dalam menjalankan ketentuan dan Peraturan yang berkaitan dengan pengelolaan dan perhitungan pajak daerah merupakan persoalan laten yang dihadapi oleh Dinas Pendapatan Provinsi Riau khususnya UPT Pendapatan Kota Bagan Siapi-api. Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak yang sudah mengarah pada sistem administrasi perpajakan terkoneksi serta sistem administrasi perpajakan berbasis data menjadi tantangan bagi UPT Pendapatan Kota Bagan Siapi-api.

Dalam hal pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak memang persoalan perubahan paradigma pengelolaan pajak dan retribusi daerah itu masih menjadi kendala dalam mewujudkan sistem administrasi perpajakan yang modern. Namun demikian, Pemerintah Provinsi Riau berkomitmen untuk membangun sistem administrasi perpajakan yang terintegrasi sehingga pada pertengahan tahun 2016 Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau menerapkan

one top service untuk sistem pelayanan pajak di Provinsi Riau.

Dinas Pendapatan Provinsi Riau pada dasarnya juga merancang strategi yang akan dilakukan dimasa yang akan datang untuk lebih meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak. Dimana perencanaan strategi tersebut lebih terfokus kepada strategi manajemen sumber daya manusia dalam sebuah organisasi. Sebab sumber daya manusia merupakan kunci bagi organisasi untuk merealisasikan tujuannya. Selain itu, Dinas Pendapatan Provinsi Riau juga melakukan:

- a. Meningkatkan pencapaian target yang dibebankan kepada UPT/Samsat Provinsi Riau
- b. Meningkatkan dan mengembangkan upaya – upaya pola kerjasama dan koordinasi dengan Instansi terkait yaitu Kepolisian, Pemerintah Daerah Provinsi Riau dan Bank Riau
- c. Meningkatkan sosialisasi Peraturan – peraturan Daerah dan kebijakan berkaitan dengan pungutan pendapatan daerah, dengan melibatkan peran serta masyarakat, Dinas/Instansi terkait
- d. Melakukan pemantauan dan evaluasi secara terus menerus terhadap pelaksanaan Perda dan peraturan lainnya guna mengeliminir terjadinya kesalahan dan penyimpangan
- e. Melakukan pembinaan dan pengendalian mutu pelayanan petugas operasional di UPT/ Samsat.
- f. Meningkatkan dan mengembangkan sistem pelayanan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada.

b) Persepsi Aparatur Pajak Daerah dan Masyarakat Objek Pajak

Dalam rangka menjamin kesinambungan penerimaan pajak daerah sebagai sumber utama APBD dan memberikan keadilan dalam berusaha (*level of playingfields*), Pemerintah Provinsi Riau memperluas basis pajak dengan meningkatkan jumlah wajib pajak yang terdaftar untuk memiliki NPWP dan sekaligus kepatuhannya.

Upaya tersebut tentunya menemui banyak kendala (*obstacles*) karena orang cenderung untuk menghindari pajak (*tax avoidance*) atau melakukan manipulasi pajak (*tax evasion*).

Menurut Choiruman (2004), terhubung penerimaan pajak dibutuhkan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan maupun pembangunan, Pemerintah akan terus berupaya menggali potensi pajak (*tax coverage*) seoptimal mungkin dan juga meningkatkan kepatuhan wajib pajak (*taxpayers' compliance*). Namun upaya tersebut akan menghadapi berbagai kendala antara lain adalah rendahnya kesadaran masyarakat (*taxpayers' awareness*) untuk membayar pajak, belum optimalnya pelaksanaan penyuluhan dan pelayanan di bidang perpajakan, dan banyak potensi pajak yang belum tergali dan terealisasi secara optimal sehingga *tax ration*nya rendah.

Oleh karena itu, persamaan persepsi antar petugas pengelola pajak dengan wajib pajak diperlukan guna memperkuat pendataan dan penerimaan pajak daerah. Persamaan persepsi yang dimaksud adalah sikap saling memahami sebagai petugas dan sebagai wajib pajak sehingga hubungan antara keduanya menjadi lebih baik. Selain itu, persamaan persepsi dalam pelaksanaan sistem informasi manajemen objek pajak daerah juga dimaksudkan untuk keseragaman metode pengelolaan data mulai dari pendataan, penagihan, pemberian sanksi bahkan sampai evaluasi perpajakan.

c) Dukungan Wajib Pajak Daerah Dalam Pendataan dan Pembayaran Pajak Daerah

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif Wajib Pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi. Yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Karena sebagian besar pekerjaan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan itu dilakukan oleh Wajib Pajak (dilakukan sendiri atau dibantu tenaga ahli

misalnya praktisi perpajakan profesional) bukan Fiskus selaku pemungut pajak. Sehingga kepatuhan diperlukan dalam *self assessment system*, dengan tujuan pada penerimaan pajak yang optimal. Menurut Rahayu (2010:137-138) kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung *system self assessment*, di mana Wajib Pajak bertanggungjawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya.

Penerapan sanksi perpajakan baik administrasi (denda, bunga dan kenaikan) dan pidana (kurungan atau penjara) mendorong kepatuhan wajib pajak. Namun penerapan sanksi harus konsisten dan berlaku terhadap semua wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakan. Persepsi wajib pajak bahwa uang pajak digunakan oleh Pemerintah secara transparan dan akuntabilitas mendorong kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak memenuhi kewajiban pembayaran pajak bila uang pajak nantinya diperuntukkan untuk membiayai pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*good governance*) serta pembangunan. Penerapan perlakuan perpajakan yang adil terhadap wajib pajak mendorong kepatuhan wajib pajak karena hal tersebut menciptakan persaingan yang sehat dalam dunia usaha. Sebaliknya perlakuan perpajakan yang diskriminasi justru mengakibatkan rendahnya kepatuhan Wajib Pajak.

Database yang lengkap dan akurat mendorong kepatuhan wajib pajak karena database menyediakan data dan informasi mengenai seluk beluk usaha wajib pajak termasuk kepatuhan pembayaran dan pelaporan pajaknya secara akurat dan real-time. Sehingga hal tersebut mendorong kepatuhan sukarela karena wajib pajak tidak dapat menghindar dari kewajiban perpajakannya. Selain itu, database sangat membantu fiskus untuk dapat mengenali usaha dan perilaku wajib pajak (*knowing your taxpayers*); yang dilayani dan sekaligus mengawasi kepatuhannya. Pada akhirnya, kepatuhan wajib pajak berpengaruh pada

penerimaan negara dari sektor pajak (*tax revenue*) karena bila kepatuhan wajib pajak meningkat dalam artian melakukan pemenuhan kewajiban pembayaran pajak sesuai ketentuan yang berlaku maka *tax coverage ratio* akan meningkat dan juga realisasi penerimaan pajak.

Terkait dengan upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, salah satu upaya yang dilakukan oleh UPT Pendapatan Kota Bagan Siapi-api dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan (*customer service*) yang baik kepada Wajib Pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (Wajib Pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan, selain itu dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen yang membandingkan harapan untuk menerima layanan dan pengalaman sebenarnya atas layanan yang diterima

d) Sumber Daya Organisasi Dalam Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak Pada UPT Pendapatan Kota Bagan Siapi-api

Dalam praktek pelaksanaan kerja sehari-hari pada tingkat Kantor UPT Pendapatan Kota Bagan Siapi-api, maka terjadi pengelompokan tugas tata usaha sehari-hari sebagai berikut:

1. Pengelompokan tugas menurut sumber atau dasar dilaksanakan administrasi yang meliputi antara lain:
 - a. Tata Usaha Kepegawaian dan Rumah Tangga Kantor, yaitu tata usaha yang mengurus seluk-beluk urusan kepegawaian dan inventaris kantor, tugas yang demikian ini ada pada setiap kantor instansi pemerintah pada umumnya;
 - b. Pengolahan Data dan Informasi Perpajakan (PDIP), kegiatan tugas disini adalah bentuk kegiatan tugas sebagai pendukung kegiatan pelaksanaan fungsi pengawasan dari aparatur

pajak. Kegiatan ini disusun dalam bentuk prosedur kerja atau proker dalam Buku Pedoman Induk Pengolahan Data, dan bukan merupakan tugas sebagaimana tuntutan dari undang-undang pajak.

- c. Penerimaan Pajak, tata usaha sebagai alat pengawasan sekaligus alat penilai kinerja UPT Pendapatan dalam kaitannya dengan tuntutan pembagian angka-angka APBD pada Kantor UPT Pendapatan dimaksud. Sebenarnya tanpa adanya tata usaha penerimaan ini, pemerintah tetap tahu penerimaan pajak dari rekening Kas Daerah yang tercatat di Bank. Tata usaha ini disusun dalam bentuk prosedur kerja atau proker dalam Buku Pedoman Induk Tata Usaha Penerimaan dan tata usaha ini sebagai alat penilai pelaksanaan kinerja Kantor UPT Pendapatan yang mau tidak mau harus dilakukan perubahan sejalan dengan ketentuan undang-undang. (Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan);
- d. Tugas perpajakan dari unit kerja Tata Usaha Perpajakan dan Penagihan Pajak serta Keberatan yang merupakan pengejawantahan dari pelaksanaan pelayanan, pengawasan, dan pembinaan yang diserahkan oleh Undang-Undang Pajak dan Peraturan Daerah kepada Dinas Pendapatan, yaitu tata usaha sebagai instrumen di dalam pelaksanaan ketentuan pasal-pasal peraturan perundang-undangan. Tata usaha ini meliputi:
 - 1) Pelayanan Penerimaan Surat Masuk dan Pemberian Bukti Tanda Terima – tata usaha ini menjelaskan tentang ketentuan dan bentuk surat masuk, persyaratan surat masuk dan pemberian Bukti Tanda Terima Surat sebagaimana dimaksud ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - 2) Pendaftaran dan Laporan Usaha atau Tata Usaha Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak.

Rincian tugas dalam pelaksanaan sistem informasi manajemen objek pajak pada dasarnya sudah diatur dalam tugas pokok dan fungsi Dinas Pendapatan Daerah termasuk pada kelompok UPT Pendapatan sebagaimana sudah dituangkan dalam Bab II di atas. Oleh

karena itu, rincian tugas pengelolaan sistem administrasi perpajakan tidak ada persoalan karena memang sesuai dengan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksana Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau.

Namun demikian, dalam rincian tugas itu ditekankan juga mengenai peningkatan administrasi pelayanan yang dituntut untuk mampu memenuhi target penerimaan pajak yang berkelanjutan dan tuntutan reformasi yang berkembang pada masyarakat. Disamping itu administrasi pelayanan diharapkan mampu mengatasi permasalahan yang dihadapi untuk mewujudkan pemungutan pajak yang efektif dan efisien. Artinya, bahwa administrasi pelayanan memainkan peranan yang penting didalam menentukan sistem pemungutan pajak yang efektif.

Selain itu, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau pada dasarnya juga telah menyusun program kerja yang menitik beratkan pada pemungutan pajak daerah melalui Visi, Misi dan rencana strategis Dinas Pendapatan (Dipenda) Provinsi Riau. Kepala UPT Pendapatan Kota Bagan Siapi-appi menyebutkan program-program itu adalah:

- 1) Penyempurnaan sistem dan prosedur pemungutan dengan sistem komputerisasi *on line* menjadi *one day service* bahkan *one hour service*.
- 2) Meningkatkan status institusi dari unit pelayanan menjadi Unit Pelaksana Teknis dan Kantor Samsat menjadi Samsat Penuh.
- 3) Memberikan kemudahan pelayanan kepada wajib pajak, yaitu: loket pelayanan yang selama ini berjumlah empat pintu saat ini hanya tinggal dua pintu, hal ini dimaksudkan untuk mengurangi banyaknya birokrasi, dan kepada wajib pajak tidak perlu repot-repot untuk menunggu lamanya pengurusan pajak.

e) Faktor Komunikasi Dalam Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak di UPT Pendapatan Kota Bagan Siapi-api

Komunikasi sangat penting dalam pelaksanaan sistem informasi manajemen objek pajak daerah. UPT Pendapatan Kota Bagan Siapi-api sebagai pelaku kebijakan pelaksanaan sistem informasi manajemen objek pajak berkewajiban mengkomunikasikan seluruh informasi terkait dengan perpajakan daerah yang menjadi kewenangannya dalam wilayah kerjanya yaitu Kota Bagan Siapi-api. Tujuannya adalah timbulnya kesadaran untuk melaporkan objek pajaknya maupun membayar tagihan pajak dari para wajib pajak.

Komunikasi yang dilakukan oleh UPT Pendapatan Kota Bagan Siapi-api dalam mengkomunikasikan kebijakan pelaksanaan sistem informasi manajemen objek pajak dilakukan dengan kegiatan sosialisasi dan himbauan yang bersifat terbuka baik melalui himbauan melalui spanduk, baliho maupun poster juga melalui sosialisasi-sosialisasi lainnya.

IX. Penutup

Berdasarkan uraian sebelumnya maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Strategi Meningkatkan Penerimaan dari Sektor retribusi pengendalian menara telekomunikasi pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kota Pekanbaru yang ditinjau dari aspek teknologi, inovasi dan operasi dapat disimpulkan bahwa strategi Dishubkominfo dari sisi dorongan teknologi dalam meningkatkan penerimaan daerah dari retribusi sudah mengedepankan pemanfaatan teknologi terutama dari sisi informasi, akan tetapi dari efektifitas teknis belum dilakukan. Sebaliknya dari sisi market teknologi, Dishubkominfo belum memanfaatkan market teknologi sehingga upaya dari sisi ini dirasa belum maksimal. Dari aspek strategi inovasi dapat dilihat bahwa Dishubkominfo Pekanbaru dari keseluruhan indikator belum menunjukkan upaya yang sistematis

dalam peningkatan pendapatan asli daerah dari sektor retribusi pengendalian menara telekomunikasi. Terakhir ditinjau dari strategi operasi, memang sudah ada beberapa kegiatan yang dilakukan dalam perbaikan administrasi pelayanan, peningkatan program kerja, membentuk citra Dinas. Akan tetapi program itu dianggap belum optimal karena sumber daya manusia yang kurang mumpuni serta belum adanya penegakan hukum yang dilakukan terhadap pelanggaran aturan.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Penerimaan Retribusi Pengendalian Menara Telekomunikasi di Kota Pekanbaru adalah;
 - a. Faktor Internal
Faktor kinerja dan budaya organisasi dari pegawai Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kota Pekanbaru serta peran kepemimpinan dari seorang Kepala Dinas juga membangkitkan semangat dalam peningkatan prestasi kerja pegawai merupakan faktor yang paling mempengaruhi penerimaan retribusi dari pengendalian menara telekomunikasi.
 - b. Faktor Eksternal
Tingkat pemahaman wajib pajak akan tata cara atau syarat-syarat dalam pembayaran retribusi pengendalian menara telekomunikasi akan pentingnya membayar pajak dan retribusi.

Bibliografi

Agus Dwiyanto. 1995. *Manfaat Pengembangan Studi Kebijakan Publik untuk Pembangunan Daerah*, Makalah disampaikan pada Pelatihan Analisis Kebijakan Sosial, Pusat Penelitian Kependudukan UGM: Yogyakarta

Bambang Sunggono, 1994, *Hukum dan Kebijaksanaan Publik*, Sinar Grafika: Jakarta.

Bun Yamin Ramto, 1997. *Inovasi Kebijakan Publik Sebagai Strategi Menghadapi Dinamika Sosial dan Global*. Pidato Pengukuhan Guru Besar dalam Ilmu Pemerintahan . FISIP – UNPAD 13 Desember 1997.

Elittan, Lena dan Lina Anatan. 2008. *Manajemen Strategi Operasi Teori dan Riset di Indonesia*. Alfabeta. Bandung

Mardiasmo, 2001. *Peningkatan Pendapatan Asli Daerah, Makalah Seminar Otonomi Daerah, oleh Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI)*, Batam.

Moleong, J. Lexy. 1994. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosda Karya: Bandung.

Samodra Wibawa, 1994, *Kebijakan Publik Proses dan Analisis*, Intermedia: Jakarta.

Sondang P.Siagian.1994. *Teori dan Praktek Kepemimpinan* . Penerbit Rhineka Cipta: Jakarta

PERATURAN-PERATURAN;

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah beserta penjelasannya.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-Undang No 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah.

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 43 Tahun 1999 tentang Sistem dan Prosedur Administrasi Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Penerimaan Pendapatan Lain-Lain.

Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2012 Tentang Retribusi Pengendalian Menara Telekomunikasi